



# Au cœur du PAR



## Voyage de sélection des Bhoutanais Octobre 2010

*Rédigé par Jeremy Enns, conseiller principal, Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination, à l'AC de CIC*

En octobre dernier, j'ai été affecté temporairement à Singapour pour aider les agents des visas de notre haut-commissariat à Singapour et à New Delhi à sélectionner environ 1 500 réfugiés bhoutanais en vue de leur réinstallation au Canada.

C'était la troisième fois que des agents des visas canadiens se rendaient au Népal pour traiter des cas de réfugiés bhoutanais. À la fin de 2010, quelque 2 500 Bhoutanais s'étaient déjà réinstallés au Canada, ce qui nous amenait à mi-chemin de l'objectif du gouvernement du Canada de réinstaller 5 000 réfugiés bhoutanais au Népal d'ici 2012. On prévoit 1 500 arrivées en 2011 dans les centres du PAR dans l'ensemble du pays, inclus dans divers endroits au Québec.

Mon affectation temporaire a duré trois semaines en tout – une semaine à Singapour à faire la présélection sur dossier, puis je suis allé au Népal, où j'ai fait passer des entrevues pendant cinq jours à des familles de réfugiés bhoutanais à Damak et je me suis rendu au camp de réfugiés de Goldhap, ainsi qu'à l'installation de transit de l'Organisation internationale de la migration (OIM) à Katmandou. Enfin, j'ai passé la dernière semaine à Singapour pour entrer les notes d'entrevues dans la base de données et prendre des décisions en matière de sélection.

Le voyage en vue de la sélection au Népal a eu lieu du 25 au 29 octobre 2010. À Katmandou, trois agents des visas et un assistant du programme des réfugiés du haut-commissariat du Canada à New Delhi, se sont joints à trois agents des visas du haut-commissariat du Canada à Singapour, à un employé d'Ottawa de l'Agence des services frontaliers du Canada ainsi qu'à moi-même. De là, nous avons pris l'avion à bord de Buddha Air à destination de la ville de Bhadrapur située dans l'Est - un vol d'une heure - près de la frontière avec l'Inde. De Bhadrapur, nous avons fait environ une heure de route sur un chemin qui nous a amenés sur des lits de rivière desséchés, rivières qui avaient pourtant causé des inondations massives seulement quelques semaines auparavant. Nous nous dirigeons vers Damak, ville de l'Est, située très près des sept camps de réfugiés où les Bhoutanais habitent depuis près de deux décennies.

À Damak, nous avons été hébergés dans une installation impressionnante gérée par l'OIM (*photo à droite*). Cette enceinte sécurisée comportait non seulement un petit hôtel et un restaurant, mais aussi une aire d'entrevue, une grande aire d'attente pour les réfugiés, un hôpital, une unité de quarantaine pour les cas de tuberculose et un stationnement pour les véhicules de l'OIM et des Nations Unies.

*Suite à la page suivante...*

Le PAR est un programme financé par le gouvernement fédéral qui fournit du soutien financier et à l'intégration aux réfugiés nouvellement arrivés. Jusqu'ici, il a permis la réinstallation au Canada de milliers de réfugiés.

## Dans le présent numéro

- Voyage de sélection des Bhoutanais, oct. 2010
- Réflexions d'agents du PAR
- Visites d'observation dans le cadre de l'OCE – Népal, Kenya, Syrie
- Mythes concernant le centre de jumelage de CIC
- Résultats de l'enquête du bulletin du PAR

## Quoi de neuf?

### ➤ **Nouvel administrateur du Programme fédéral de santé intérimaire**

Croix Bleue Medavie a officiellement commencé à administrer le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), le 17 janvier 2011. Pour plus d'information, veuillez consulter le site Web de Medavie à <https://provider.medavie.bluecross.ca> ou appelez le centre d'information des clients de Medavie au 1-888-614-1880.

### ➤ **Ressource pour la santé mentale des réfugiés**

*La santé mentale des réfugiés : Pratiques prometteuses et des ressources pour l'établissement de partenariats* est le produit final d'une étude pancanadienne sur les pratiques actuelles et prometteuses en matière de santé mentale des réfugiés, effectuée par le Centre de toxicomanie et de santé mentale à Toronto, de janvier 2009 à juin 2010. Ce produit se veut une ressource pour les travailleurs de l'établissement, afin de leur permettre de mieux répondre aux besoins en santé mentale de leurs clients réfugiés. Pour plus d'information, veuillez consulter le portail d'échange du Centre de toxicomanie et de santé mentale à Toronto à [camh.net](http://camh.net), de même que la page <http://www.etablissement.org/index.asp>.





## Voyage de sélection des Bhoutanais

### Suite de la première page...

Tôt, chaque matin durant la semaine des entrevues, les conducteurs d'autobus de l'OIM se rendaient vers les différents camps de réfugiés (le plus éloigné se trouvait à près de deux heures de route) afin de recueillir les réfugiés qui avaient un rendez-vous pour une entrevue par des représentants de l'Immigration canadienne ce jour-là. En raison de préoccupations liées à la sécurité, il fallait que les réfugiés soient rentrés à leur camp avant la tombée de la nuit, ce qui imposait quotidiennement des délais fermes aux agents des visas.

Grâce à l'excellente coordination entre l'OIM, les Nations Unies et le bureau des visas de Singapour, la semaine d'entrevues s'est très bien déroulée. Selon l'horaire, le premier jour d'entrevues était consacré aux familles qui avaient indiqué le Québec comme destination ou dont des membres de la famille s'étaient déjà réinstallés au Québec. Ce faisant, Singapour a pu jouer un rôle plus soutenu dans l'aide fournie au Québec pour qu'il atteigne ses objectifs pour 2010 en matière de réfugiés pris en charge par le gouvernement.

Dans le cadre de l'exercice du traitement en groupe des demandes de Bhoutanais, le Canada accepte, à première vue, la détermination du statut de réfugié du HCR des Bhoutanais, ce qui signifie qu'un groupe particulier de réfugiés est réputé avoir la même « histoire de réfugié », ce qui nous a permis de faire des entrevues axées sur la composition de la famille, les questions d'admissibilité et le counselling, plutôt que sur l'admissibilité au statut de réfugié. Cette approche permet en outre à CIC de traiter un nombre élevé de cas de réfugiés en vue de la réinstallation en un temps limité. À l'instar des voyages de sélection précédents, les agents des visas ont constaté très peu d'indications de préoccupations en matière de sécurité et de criminalité et la grande majorité des cas ont fait l'objet d'une décision favorable en ce qui a trait à la sélection.

Les réfugiés bhoutanais au Népal ont formé des communautés très unies et bien organisées et considèrent que l'éducation est un élément très important. Ils ont également fait preuve d'une grande sensibilisation aux questions de santé et d'une ouverture pour en discuter. Dans l'ensemble, les réfugiés sont très débrouillards et entreprenants. Ils prennent des initiatives et veulent vivre dans l'indépendance. Les Bhoutanais que nous avons rencontrés étaient, de façon générale, à l'école, gardaient des enfants à la maison ou travaillaient et faisaient du bénévolat.

Bien que la connaissance de l'anglais continue d'être répandue dans ce groupe, les agents des visas ont constaté que la qualité de l'anglais et des niveaux d'instruction étaient, en règle générale, plus faibles qu'au cours des années précédentes. Cette situation s'explique par au moins deux raisons : tout d'abord, pour ce qui est des missions de sélection initiales, CIC avait demandé que le HCR recommande un nombre plus élevé de réfugiés avec une connaissance solide de l'anglais, de sorte qu'ils puissent servir d'interprètes pour les réfugiés qui arriveraient par la suite au Canada; ensuite, le HCR nous a indiqué qu'au fil du temps, il avait amélioré ses communications concernant la nature de la réinstallation, les processus qui vont de pair avec cette dernière, et comment y accéder, alors qu'auparavant, il recommandait les familles les plus brillantes, plutôt que les plus désavantagées, qui comprenaient ce que la réinstallation leur offrait et comment en tirer avantage.



*Stationnement pour les véhicules de l'OIM et des Nations Unies à Damak, au Népal*



*Aire commune / salle à manger au centre de transit de l'OIM à Kathmandu, au Népal*

Au cours des entrevues de réinstallation et d'une séance d'information avec les réfugiés au camp de réfugiés de Goldhap, les Bhoutanais ont exprimé un certain niveau d'anxiété au sujet de leur avenir au Canada, surtout en ce qui concerne leur capacité à réussir ici. On a coupé court à certaines rumeurs mensongères (p. ex. que le climat froid canadien empêcherait les Bhoutanais d'avoir des enfants ou que les pays de réinstallation recrutaient des Bhoutanais pour qu'il aillent se battre en Iraq). Mais leur détermination, leur débrouillardise et leur indépendance sont tous des traits qui les aideront grandement au Canada et je n'ai aucun doute qu'en groupe ils connaîtront le succès, surtout les enfants.

Quand j'étais au Népal, un des récits qui m'a le plus impressionné est la façon dont les réfugiés se sont installés spontanément sur les rives de l'une des rivières de la région, quand ils ont quitté le Bhoutan en 1991-1992, et que ce n'est que deux ans plus tard que le HCR a établi de premiers contacts avec eux. À ce moment-là, et sans influence externe, cette communauté de circonstance avait déjà mis sur pied des écoles pour ses jeunes. On a l'impression qu'en dépit de la distance parcourue en tant que réfugiés et de près de 20 ans d'exil, les Bhoutanais ont toujours été maîtres de leur propre destinée. Et maintenant, des dizaines de milliers d'entre eux auront une seconde chance au Canada ou ailleurs.





## Réflexions d'agents du PAR : Prestation du PAR dans l'ensemble du Canada

*Kazenga Nyamaswa et Kristi Plastino sont deux agents du PAR qui travaillent au bureau local de CIC à Ottawa. Ils ont tous deux de l'expérience dans la prestation du PAR dans deux villes et régions différentes – Kazenga à Winnipeg et à Ottawa et Kristi à Lethbridge et à Ottawa. Kazenga et Kristi ont accepté de nous faire part de leur expérience unique.*

Le Programme d'aide à la réinstallation (PAR) est devenu l'une des voix qui me parle, peu importe où je décide d'aller. Pendant que j'étais aux études, soit depuis 1995, j'ai travaillé comme bénévole à la banque de langues du Centre international de Winnipeg, au Manitoba, à titre de traducteur pour les nouveaux arrivants. Le travail des bénévoles de l'équipe de la banque de langue ne s'effectuait pas dans le cadre du PAR, mais ce que nous faisons était très similaire à ce que qui se faisait dans le cadre du PAR.



*Kazenga Nyamaswa,  
agent du PAR, au  
bureau local de CIC à  
Ottawa*

Après m'être joint à CIC à Winnipeg en 2004, j'ai passé un certain temps dans le domaine de l'immigration, à la réception à titre de conseiller adjoint en immigration (CAI), mais peu de temps après, j'ai obtenu une affectation au PAR. C'était agréable et enthousiasmant de poursuivre le travail que j'avais déjà commencé à titre de bénévole. Cette fois-ci, cependant, la situation était d'autant plus agréable que j'avais un salaire, un poste de travail et un timbre du point d'entrée... J'étais un fonctionnaire à Winnipeg.

Voici certaines observations faites durant mon parcours ainsi que mon opinion concernant des pratiques exemplaires dans ce secteur d'activités.

Je travaille à l'occasion à titre d'agent du PAR depuis septembre 2004. Mon affectation s'est terminée en 2006 et je suis retourné à mon poste d'attache dans le domaine de l'immigration (soit aux admissions à Winnipeg). Après avoir passé un bon moment à Winnipeg, j'ai voulu faire un changement de carrière et j'ai décidé de présenter des demandes d'emploi dans la Région de la capitale nationale. Après avoir envoyé plusieurs courriels et demandes, j'ai eu une offre de déploiement au bureau local de CIC à Ottawa, à titre d'agent du PAR, dès avril 2010.

Les clients constituent le dénominateur commun entre Winnipeg et Ottawa dans le cadre du PAR; ils sont très diversifiés quoique similaires à bien des égards. Ils viennent de régions très éloignées les uns des autres, mais sont passés par le même processus pour devenir des résidents permanents. Ils ont le même point de contact au Canada, des installations temporaires où des étrangers deviennent des amis et, dans certains cas, des familles. Il a été intéressant de voir et d'entendre des histoires similaires à Ottawa concernant des liens étroits qui ont vu le jour dans des installations temporaires; de nouveaux cercles d'amis devenus des partenaires d'entraide. C'est ce que j'appelle de la réinstallation qui va au-delà de la TPA, du SSOBL, du STIDI, des CBM, des fournisseurs de services et des agents.

*Suite à la page suivante...*

J'ai commencé à travailler au sein du PAR en 2006, à Lethbridge, en Alberta, après qu'on m'a offert un poste dans le cadre d'un processus de recrutement postsecondaire national. Le fait d'accepter un emploi dans une province où je n'étais jamais allée était une véritable aventure! Nous pouvons facilement tenir pour acquise la connaissance que nous avons des services sociaux et de bien-être de la province dans laquelle nous avons été élevés. Mais, comme j'étais dans une autre province, il a fallu que j'apprenne rapidement quels services étaient fournis par ma nouvelle province et il était facile de comprendre à quel point un nouvel arrivant peut se sentir dépassé par le « système »!



*Kristi Plastino,  
agente du PAR,  
au  
bureau local de  
CIC à Ottawa*

Comme je viens de l'Ontario, j'ai été redéployée à Ottawa où je réside à l'heure actuelle. Bien que les approches administratives entre les deux centres soient distinctes, les qualités des agents demeurent les mêmes. Cela peut être un véritable défi de trouver un juste milieu entre le précieux service aux clients et les nombreuses pressions que comporte l'administration du PAR, et quelquefois, les priorités changent très rapidement tout au long de la journée. Le réseautage et l'établissement de contacts au sein de la communauté améliorent certainement la qualité du programme et la capacité du bureau d'intervenir rapidement en cas d'urgence.

L'expérience antérieure dans une ville où les services sont rationalisés d'une recommandation à une autre a démontré que moins de clients ne sont plus suivis par les services de réinstallation. Cette constatation appuie le point de vue selon lequel c'est la communauté dans son ensemble, et non seulement un organisme, qui est responsable du client. À Ottawa, la pratique est similaire, sauf qu'elle s'effectue à une bien plus grande échelle et comporte un bien plus grand nombre de partenaires. C'est pourquoi on peut avoir l'impression que « la main droite ne sait pas ce que la main gauche fait », ce qui met en évidence le besoin d'un plus grand réseautage entre l'organisme du PAR et ses employés et les autres organismes de réinstallation. Après tout, le client d'un organisme finit par être le client de tous ces organismes.

En parlant de communauté, l'un des points saillants a été de rencontrer par hasard un adolescent, des mois après l'orientation initiale. Nous avons eu une conversation en anglais au sujet de l'école et des amis, et il était heureux et s'adaptait bien. Quelquefois, le seul moment où, à titre d'agent du PAR, nous voyons les clients est au cours de leur orientation initiale, quand ils sont fatigués après le voyage, stressés et débordés. La rencontre par hasard de ce garçon m'a rappelée que la personne que nous rencontrons n'est pas nécessairement celle qu'elle a toujours été ou qu'elle deviendra, avec le temps.

*Kristi Plastino*



## Réflexions d'agents du PAR : Prestation du PAR dans l'ensemble du Canada Suite de la page précédente...

En ce qui concerne la prestation de services, le PAR est exécuté de la même façon à Winnipeg qu'à Ottawa. Le bureau local reçoit les TPA, crée des dossiers, fixe des dates d'entrevue initiale et consacre le reste de l'année à régler les différentes questions des clients et à mettre au point leurs dossiers afin qu'ils tiennent compte de la réalité en évolution comme les naissances, les divorces, les emplois, les décès, etc.

Dans les deux villes, le PAR fait partie de l'Unité d'établissement, mais sa position au sein de l'Unité est très différente. Au Manitoba, la plupart des autres programmes d'établissement relèvent de la province, ainsi, le PAR est devenu le point central de l'établissement; l'unité était composée d'au moins deux agents et de deux employés de soutien assignés au travail en lien avec le PAR. L'Unité d'établissement à Ottawa n'avait pas la même composition; il y avait de nombreux autres secteurs d'établissement, comme les anciens programmes CLIC, PEA et le Programme d'accueil, avec les sous-groupes CLNA, PLI, ELFP, par exemple. Les partenariats de parrainage privé faisaient partie de l'Unité de l'immigration plutôt que de l'Unité de l'établissement. L'Établissement était composé de sept agents qui utilisaient des termes surtout en lien avec les ententes de contribution et se partageaient le personnel de soutien. En outre, dans l'équipe, il y avait le responsable du PAR qui utilisait des termes en lien avec le PAR, qui comportait différents acronymes comme SCR, CR1, PSFI, CBM, ASC, transférer vers l'interne ou l'externe et bien d'autres termes avec lesquels tout le monde n'est pas familier. Il est surprenant de constater à quel point le secteur d'activités dans lequel on travaille crée un vocabulaire de travail unique et pratique.

Les bureaux de Winnipeg et d'Ottawa créent leurs dossiers de façon distincte. À Winnipeg, on crée un dossier en utilisant « création d'un dossier (CD) » dans le SSOBL et tous les « secondaire(s) relié(s) (SR) » sont ajoutés pour que la famille au complet soit saisie dans un seul dossier. À Ottawa, le SSOBL n'est pas utilisé dans la création de dossiers; au lieu de cela, toutes les copies papier qui vont de la TPA au budget sont imprimées, de même que les étiquettes visant à désigner le dossier qui est le plus sous la mention « chef de famille ». La difficulté qui se pose dans le cas d'Ottawa est qu'il faut faire des recherches liées au SR pour différentes raisons qui peuvent se produire ultérieurement. Compte tenu du nombre de fois que les agents et le personnel de soutien revoient les dossiers des clients en raison des séparations, des naissances et des emplois, il a été étonnant de constater à quel point la création d'un dossier axé sur le SSOBL n'est pas une pratique répandue.

Dans le cas du bureau local de CIC à Ottawa, il a également été surprenant de constater à quel point le PAR a été éclipsé par d'autres programmes au sein de l'Établissement, en dépit du grand nombre d'arrivées.

Mon expérience précédente dans le cadre du PAR m'a aidé dans mon travail actuel. De la création de dossier au calcul du revenu et aux entrevues, tout m'était familier. Certaines

procédures sont propres à chaque centre, mais dans l'ensemble, la prestation du programme se fonde sur le guide IP3 de CIC. Je connaissais également les programmes du SSOBL et du STIDI, ce qui a augmenté mon niveau de confort.

Il y a vraiment de nombreuses pratiques qui rendent le travail au sein du PAR agréable; dans mon cas, cependant, je peux mettre l'accent sur trois d'entre elles :

➤ **Liens solides avec les fournisseurs de services** – Après avoir travaillé avec divers fournisseurs de services (FS) dans les deux villes, il est devenu évident à quel point une bonne relation de travail avec les FS rend notre travail plus facile et plus agréable. Le niveau de collaboration entre un agent du PAR et les conseillers en établissement bénéficient à tous les participants, aux agents, aux conseillers et surtout aux clients.

➤ **Communication ouverte** – Les réunions mensuelles prévues avec les FS afin de préciser les attentes, cerner les problèmes/préoccupations et échanger des pratiques exemplaires, ont été très positives et bien accueillies par les FS. Cette approche a créé une atmosphère de travail positive pour les deux parties et une plus grande collaboration.

➤ **Uniformité** – Quand vous vous trouvez dans le bureau d'un FS pour une entrevue initiale, évitez d'accepter de petites notes dans lesquelles on demande de l'aide ou de petits services comme un changement d'adresse, des documents du PFSI comportant des erreurs à corriger, des chèques perdus, car vous pouvez facilement perdre ces notes. Demandez toujours qu'on vous envoie un bref courriel de rappel, un formulaire de changement de statut ou un rapport complet sur le client, selon la nature de la demande. Si une chose supplémentaire est accordée à un conseiller (changement de date, d'heure, etc.), soyez prêt à le faire pour tout le monde, et quand on vous demande de le faire.

Pour ce qui est des qualités qu'un employé doit posséder pour être agent du PAR, je crois qu'il devrait avoir de l'empathie et de la compassion, être à l'écoute, tout en étant objectif. Faites-en un peu plus que ce à quoi vous êtes tenu pour aider les clients sans vous charger de résoudre leurs problèmes vous-même. Dans mon cas, j'utilise un « mantra » quand un client explique un problème ou une situation personnelle qui m'invite à réagir; je me pose sans cesse la question : « Que dit l'IP3 à ce sujet? », avant de prendre quelque mesure que ce soit. Cette astuce m'a permis d'aider des clients et de passer à autre chose après avoir écouté des histoires d'épouvante.

Cependant, en plus des éléments susmentionnés, un agent du PAR doit aimer les gens, s'intéresser à leur diversité et être suffisamment ouvert pour accorder de la valeur à leur point de vue sur la vie.

*Kazenga Nyamaswa*





## Visites d'observation dans le cadre de l'Orientation canadienne à l'étranger (OCE) – Népal, Kenya, Syrie

Dernièrement, CIC a fourni un financement et un appui à l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) afin d'organiser des visites d'observations pour des fournisseurs de services (FS) canadiens d'établissement dans des endroits où l'Orientation canadienne à l'étranger (OCE) fournit une orientation avant le départ aux réfugiés pris en charge par le gouvernement (RCG) et aux réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP). Les visites avaient comme but d'améliorer la connaissance et les liens entre les FS et les employés de l'OCE au moyen de l'observation sur les lieux de séances de l'OCE et du traitement fait par l'OIM, des échanges d'information sur les programmes d'orientation à l'étranger et au Canada et d'un échange mutuel de conseils et de préoccupations.

L'OIM a invité le Programme de formation relative au parrainage de réfugiés (PFPR) et tous les FS du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) financés par CIC dans tout le Canada, à présenter des demandes pour envoyer leurs employés faire ces visites. L'OIM a sélectionné des endroits au Kenya, au Népal et en Syrie à des fins d'observation en fonction de leur volume élevé de cas à traiter, de la fréquence et de la régularité des séances de l'OCE, des perceptions selon lesquelles ces endroits pourraient présenter un intérêt pour les FS, des services/fonctions connexes que l'OIM fournit au Canada dans ces endroits, et de leurs populations ou du nombre de cas qui comprennent les réfugiés urbains et vivant dans des camps, ainsi que les RPG et les RPSP.

Les personnes se sont montrées vivement intéressées à prendre part à ces visites, comme en ont témoigné les nombreuses demandes reçues par l'OIM. Un total de quinze employés des FS ont été sélectionnés, soit cinq par endroit. Ces employés occupaient, en règle générale, des postes de supervision : coordonnateurs de programme, gestionnaires adjoints, gestionnaires et un directeur exécutif. Les participants ont été sélectionnés parmi de grands et de petits FS, et ce, dans huit provinces, afin de garantir la représentation d'une vaste gamme d'expériences et de points de vue.

Les visites ont eu lieu en mars 2010. La durée des visites variait selon les activités prévues : on avait prévu onze jours au Népal, neuf jours au Kenya et cinq jours et demi en Syrie. À chaque endroit, les employés des FS ont participé à une séance d'orientation, ont assisté à des réunions avec divers départements de l'OIM qui jouent un rôle dans des activités de réinstallation canadiennes, et quand c'était possible, ils ont rencontré des employés de l'HCR et de missions canadiennes à l'étranger. Les séances de l'OCA se sont déroulées dans des camps de réfugiés pour ce qui est du Népal et du Kenya. La Syrie a seulement des réfugiés urbains.



Groupe de l'OCE au Népal

Les visites se sont déroulées presque comme prévu. En effet, les plans n'ont fait l'objet que de modifications mineures, et à la fin, tant l'OIM que les employés des FS ont signalé qu'ils étaient très satisfaits des possibilités qui leur ont été offertes.

Les représentants de l'OIM étaient heureux d'avoir la possibilité d'ouvrir des voies de communication qui faciliteront les échanges d'information et la collaboration futurs. Les visites ont permis de mieux comprendre la gamme de services offerts ainsi que les défis que présente la prestation d'aide aux réfugiés, tant à l'étranger qu'au pays. Les représentants de l'OIM ont été initiés aux ressources additionnelles élaborées et utilisées par les FS au Canada et ont reçu des commentaires utiles de la part des FS sur le contenu et la formulation de la présentation de l'OCE sur les programmes de réinstallation du Canada.

Les visites ont aidé les employés des FS à approfondir leurs connaissances des divers partenaires en réinstallation et de leurs fonctions à l'étranger (c.-à-d. les bureaux des visas du Canada, le HCR et d'autres organisations non gouvernementales (ONG)). Les FS en réinstallation qui ont participé aux séances ont invité les représentants de l'OIM à assister à leurs réunions au Canada afin de renforcer les liens et l'échange d'information. Pour résumer la valeur des visites, un des employés des FS a formulé les commentaires suivants :

*« Pendant des années, il y a eu un décalage majeur entre l'information concernant le mode de traitement à l'étranger des demandes présentées par les RPG et l'information qui leur est fournie, et leurs attentes à leur arrivée au Canada... Ces visites qui nous ont enfin permis de comprendre les défis que doivent relever l'OIM, le HCR et l'ambassade du Canada à Damas, nous ont indiqué les principaux enjeux. »*



## Information sur le Centre de jumelage

Le Centre de jumelage fait partie de l'Unité de l'exécution du programme de réinstallation des réfugiés, au sein de la Direction générale du programme de gestion du programme d'intégration de CIC, à Ottawa. Le principal rôle du Centre de jumelage consiste à déterminer les destinations finales des RPG et à s'assurer que l'information essentielle (c.-à-d., besoins des réfugiés, itinéraires des arrivées, etc.) est fournie au réseau de prestation des services des bureaux locaux de CIC au Canada, afin de garantir qu'il y ait un mouvement de réinstallation des réfugiés efficace et coordonné à l'échelle nationale.

### Ce que le Centre de jumelage NE fait PAS

- Traiter des demandes (c.-à-d., les approuver ou les refuser), de manière similaire à ce qui se fait dans un centre de traitement des demandes, un bureau local de CIC ou un bureau des visas à l'étranger. Les activités du Centre de jumelage sont directement liées à la coordination nationale du programme de réinstallation des réfugiés. Dans le cadre du programme de réinstallation des réfugiés, les agents des visas sont chargés de prendre des décisions concernant les cas et les bureaux locaux de CIC sont chargés d'approuver les engagements de parrainage pris dans le cadre du Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR) (afin de déterminer l'admissibilité du répondant et la mesure dans laquelle les dispositions prises en matière d'établissement sont adéquates).
- Faire les préparatifs de voyage et déterminer les dates de voyage pour les réfugiés – d'habitude, c'est l'OIM qui fait les préparatifs de voyage pour les RCG et les RPSP, et dans certains cas, les réfugiés eux-mêmes ou des groupes de parrainage peuvent jouer ce rôle.
- Contrôler la plupart des aspects des modèles d'arrivée des RCG – le Centre de jumelage suit les arrivées par ville canadienne et collabore avec l'OIM et les missions, au besoin, et tente de gérer le flux des arrivées. Cependant, en raison de la nature du programme mondial de réinstallation du Canada et des nombreuses variables existantes (c.-à-d. conditions du pays, disponibilité des sièges dans les avions, expiration de la validité de l'examen médical, etc.), le Centre de jumelage est limité dans l'influence qu'il peut avoir sur les modèles d'arrivée.
- Avoir en main toute l'information liée aux besoins des clients avant leur arrivée. L'information fournie au réseau de prestation du soutien au Canada provient de l'information obtenue des bureaux des visas et des notes du STIDI, qui sont elles-mêmes fondées en grande partie sur les entrevues avec les clients à l'étranger, qui visent premièrement à déterminer l'admissibilité et non à recueillir de l'information sur les besoins en matière d'établissement. Le Centre de jumelage transmet, dans la mesure du possible, toute information pertinente aux bureaux locaux de CIC, aux fournisseurs de services du PAR et aux groupes de parrainage.

Pour contacter le Centre de jumelage, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : [Matching-Centre@cic.gc.ca](mailto:Matching-Centre@cic.gc.ca)

## Résultats du sondage du Bulletin du PAR

Nous remercions tous les participants au sondage électronique de *Au cœur du PAR*, mené du 20 octobre au 12 novembre 2010. Le sondage visait à déterminer si *Au cœur du PAR* atteint son public cible et si le contexte est pertinent et utile. Le sondage a été distribué à environ 50 employés de CIC et à 100 employés des fournisseurs de services (FS), qui exécutent le PAR dans tout le pays.

### Point saillant des résultats

Des 63 répondants (41 FS/22 de CIC), la majorité lisent une partie du bulletin ou le bulletin au complet (86 %), le trouvent de « plutôt intéressant » à « très intéressant » (97 %), le partagent avec d'autres collègues du PAR (96 %), tandis que 30 % le partagent avec des collègues qui ne font pas partie du PAR, préfèrent la distribution au moyen du lien électronique (60 %) et 29 % préfèrent recevoir une copie papier par la poste.

### Suggestions des répondants

- Les superviseurs/gestionnaires locaux, les conseillers des RPSP, les agents de bien-être provinciaux, les organismes d'établissement, les ministres du culte, les écoles, etc., devraient être au nombre des destinataires.
- Le contenu devrait comprendre des articles sur ce qui se passe à l'étranger et sur les liens du PAR avec l'objectif international, une section sur ce qu'il y a de nouveau, des pratiques exemplaires d'autres centres, plus d'information sur les FS, des histoires à succès des réfugiés, etc.

**Prochaines étapes :** Bon nombre de ces suggestions seront intégrées dans les numéros à venir. Le bulletin ne sera disponible qu'en format électronique. Les destinataires resteront les mêmes (CIC et les employés des FS du PAR) étant donné qu'ils sont le public cible et nous ajouterons à la liste de distribution les cliniques de santé qui servent les RPG ainsi que le Programme de formation relative au parrainage de réfugiés (PFPR).

*Au cœur du PAR est publié deux fois par année par l'Unité de l'exécution du programme de réinstallation des réfugiés, au sein de la Direction générale de la gestion du programme d'intégration à l'AC. La création du bulletin découle d'une recommandation formulée durant la Conférence nationale sur le PAR de 2007 et son but consiste à échanger de l'information liée au PAR entre CIC et les employés des FS dans l'ensemble du Canada qui administrent le Programme.*



**Surveillez le prochain numéro de *Au cœur du PAR*.  
N'hésitez pas à nous contacter. Nous apprécions votre rétroaction et vos suggestions!**  
[rap.newsletter@cic.gc.ca](mailto:rap.newsletter@cic.gc.ca)